

# JUAN CARLOS MALDONADO CÁRDENAS

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS



## INFORMACIÓN DE CONTACTO

3195813930



maldonadocardenas@yahoo.com



Calle 5, Cajicá, 250240, Colombia



## HABILIDADES

Servicio al Cliente

Trabajo en equipo

Agilidad en herramientas tecnológicas

Liderazgo

## SOBRE MÍ

Administrador de empresas con experiencia en servicio al cliente, coordinación de equipos de trabajo, aseguramiento de calidad y cumplimiento de metas.

## EXPERIENCIA LABORAL

### Janeth Villamizar, CognosOnline, Panamá

sep. 2016 - Actualidad

Consultor, dentro de las principales funciones se enmarcan la revisión y asignación de incidentes presentados por el cliente a cada uno de los equipos de trabajo, así como el seguimiento a la atención de estos, atención directa al usuario y capacitación en el uso de la plataforma tecnológica del Sistema Penal Acusatorio de Panamá, coordinación del equipo de trabajo que brinda mantenimiento a los equipos instalados en las salas de audiencia, control de inventarios y seguimiento a la correcta gestión de incidentes, aseguramiento de la calidad y generación de informes de gestión y entregables para los dos componentes (Plataforma Tecnológica y Soporte salas de Audiencia).

### Jose Alvarado, BRM, Bogotá

ene. 2016 - ago. 2016

Auditor interno, encargado de asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por los aliados estratégicos de Claro Colombia (Atento y BRM); quienes prestan los servicios de call center, atención de peticiones, quejas y reclamos y retención. Dentro de las principales funciones se enmarca el aseguramiento del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, disponibilidad de personal para la atención de clientes y cumplimiento de las metas propuestas en retención de clientes y generación de informes de gestión teniendo en cuenta las políticas establecidas por el contratante.

## EDUCACIÓN

### Grado en Administración de Empresas, Politécnico Gran Colombiano, Bogotá

2021

### Scrum Practitioner, Cermint, Bogotá

2020

Certificado como Scrum Developer, Scrum Master, y Product Owner

### Diplomado En Gestión de Proyectos , Universidad de Texas At Arlington, Bogotá

2015

### Tecnólogo en Formulación de Proyectos, Sena, Bogotá

2012